トラブルシューティング

故障とお考えになる前に

気になる症状の内容を確認しても症状が改善されない場合は、最寄りのソフトバンクショップまたはお問い合わせ先までご連絡ください。

こんなときは

Q. 電源が入らない

A. 電源キーを長押ししていますか。ロゴが表示されるまで電源キーを押し続けてください。

A. 充電はできていますか。電池残量が少ないときは、充電をしてください。

Q. 充電できない／充電に時間がかかる

A. microUSBケーブル（試供品）のUSBプラグがACアダプタに水平にしっかりと差し込まれていますか。確実に差し込んでください。

A. microUSBケーブルのmicroUSBプラグが外部接続端子に水平にしっかりと差し込まれていますか。確実に差し込んでください。

A. ACアダプタのプラグが家庭用コンセントにしっかりと差し込まれていますか。確実に差し込んでください。

A. 指定品以外のACアダプタなどを使っていませんか。必ず指定品を使用してください。

A. ACアダプタやmicroUSBケーブルのプラグ、本機の外部接続端子が汚れていませんか。端子部を乾いたきれいな綿棒などで清掃してから、充電しなおしてください。

A. パソコンと接続して充電していませんか。パソコンの接続環境によっては充電できない場合があります。また、パソコンの電源が入っていないときは充電できません。

Q. 温度アラート画面が表示された

A. 内蔵電池の温度が高くなったため、電源を切って内蔵電池を冷やす必要があります。 OK をタップして本機の電源を切り、しばらくの間本機を使用しないでください。

Q. クールダウンアラート画面が表示された

A. 内蔵電池の温度が高くなったため、自動的にクールダウンモードになります。クールダウンモードが終了するまで、しばらくお待ちください。

Q. フリーズ／動作が不安定

A. 電源を入れ直してください。電源を切ることができない場合は、電源キーと音量小キーを同時に長押し（10秒以上）して、本機を再起動してください。再起動すると、編集中のデータは消去されます。

Q. 電話やメール、インターネットが利用できない

A. 電波の弱い場所や圏外の場所にいないかご確認ください。

A. 電源を入れ直してください。

A. 機内モードになっていませんか。次の操作で機内モードが解除されていることを確認してください。

ホーム画面で ⊕ → ⚙（設定）→ 機内モード欄の ON

A. データ通信が無効になっていませんか。次の操作でデータ通信が有効になっていることを確認してください。

ホーム画面で ⊕ → ⚙（設定）→ その他... → モバイルネットワーク → データ通信を有効にする（☑ 表示）

A. 無効なアクセスポイントが設定されていませんか。次の操作で初期設定に戻すことができます。

ホーム画面で ⊕ → ⚙（設定）→ その他... → モバイルネットワーク → アクセスポイント名 → ⋮ → 初期設定にリセット

A. 電話がつながらない場合は、電話番号を全桁ダイヤルしているか確認してください。市外局番など、「0」で始まる相手の電話番号を全桁ダイヤルする必要があります。

Q. 電話の相手の声が聞こえない

A. 通話音量が小さくなっていませんか。通話中に音量大キーを押し、通話音量を大きくしてください。

Q. 内蔵電池の消耗が早い

A. 電波の弱い場所や圏外の場所に長時間いませんか。電波の弱い状態で通話したり、圏外の場所にいると、内蔵電池を多く消耗します。

Q. アプリケーションがインストールできない

A. 本体メモリまたはSDカードの空き容量が少ないとアプリケーションのインストールができません。空き容量の確認については「ストレージの設定」を参照してください。本機に対応していないアプリケーションは、インストールできません。

Q. 画面ロックが解除できない

A. 電源を入れ直してください。電源を切ることができない場合は、電源キーと音量小キーを同時に長押し（10秒以上）して、本機を再起動してください。再起動すると、編集中のデータは消去されます。

Q. 本体メモリの空き容量が少なくなった

A. 不要なデータを削除してください。データは、ホーム画面で ⊕ → （ファイル）→ 本体メモリ から確認できます。詳しくは「本体メモリとSDカードでデータをコピー／移動する」内の「データを選んで削除する」を参照してください。

Q. ほかの携帯電話のデータが表示できない

A. 本機がサポートしていないデータをSDカードに保存していませんか。本機がサポートしていないデータは表示されません。

Q. USIMカードが認識されない

A. USIMカードは正しく取り付けられていますか。取り付け位置やUSIMカードの向きを確認してください。それでも症状が改善されないときは、USIMカードが破損している可能性があります。

A. USIMカードが指紋などの汚れがついていませんか。USIMカードを取り外し、乾いたきれいな布で汚れを落としたあと、正しく取り付けてください。

A. 使用できないUSIMカードが取り付けられている可能性があります。正しいUSIMカードであることを確認してください。